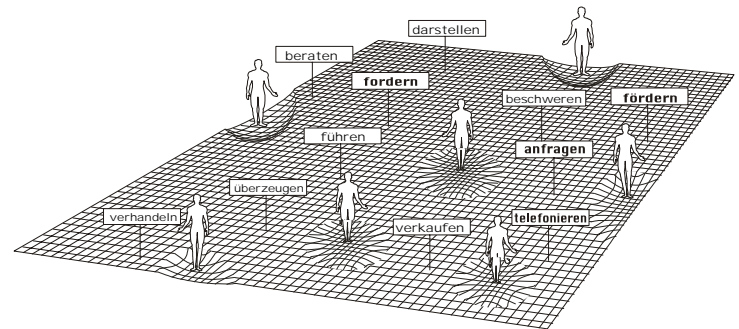


NETZWERK

KUNDE



PROFESSIONELLE AUSRICHTUNG in der Praxis

Schulungszentrum Wingertsberg
Wingertsbergstraße 49, 56566 Neuwied
Telefon 02631/9245-0, Fax 02631/9245-20
Email info@wingertsberg.com



Wingertsberg
Schulungszentrum

Das Netzwerk Kunde...

Das Netzwerk Kunde ist sensibel und komplex, es ist in jeder Branche, in jedem Unternehmen anders strukturiert. Wir verfügen über viele Jahre Erfahrung in der Beratung und Schulung von Unternehmen und Mitarbeitern und bieten Ihnen aufeinander abgestimmte Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung Ihres Unternehmens an.

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir den Stand der Kundenorientierung, erarbeiten geeignete Maßnahmen, wie Testkäufe, Training, Coachings und Consultings.

Dabei beachten wir die Zielgruppen, den möglichen Zeitaufwand und Ihr Budget. Wir führen dann in Abstimmung mit Ihnen die vereinbarten Maßnahmen durch.

Sie erhalten durch unsere vielfältigen und erprobten Instrumente ein Höchstmaß an know-how [durch Zertifizierung der Kundenorientierung stellen Sie sogar einen ständigen Informationsfluss sicher].

Selbstverständlich sind alle unsere Experten erfahrene Praktiker und kennen das Netzwerk Kunde aus der Praxis.

Neugierde geweckt? Rufen Sie uns doch mal an! Die Nummer finden Sie umseitig.

In Ihrem Kundennetzwerk findet ständig Kommunikation und Interaktion statt:

- Zwischen Ihrem Unternehmen und den Kunden
- Zwischen den Mitarbeitern untereinander
- Zwischen den Hierarchieebenen in Ihrem Unternehmen
- Zwischen der Öffentlichkeit und Ihrem Unternehmen



Wingertsberg
Schulungszentrum

Wettbewerbs-Vorteile

Wenn es gelingt, den Kunden quer durch alle Unternehmensbereiche in den Mittelpunkt zu stellen, dann haben Sie einen Vorteil gegenüber Ihren Wettbewerbern.

Sie haben den schnelleren Weg zum Kunden gefunden. Kundenorientierung schafft eine natürliche Konfliktsituation zwischen Kundenzufriedenheit und kurzfristiger Gewinnorientierung. „Erbsenzähler-Mentalität“ verhindert hier Kundenorientierung.

Denken Sie daran, dass in Zukunft Unternehmen mit hoher Kundenzufriedenheit nachweislich auch einen hohen Profit erzielen.

Jeder Euro, der in die Philosophie der Kundenorientierung investiert wird, ist eine Zukunftsinvestition.

Häufig findet der Erstkontakt mit dem Kunden per Telefon statt. Hier hört und spürt der Kunde recht schnell, ob die Kundenorientierung am „anderen Ende der Leitung“ auch gelebt wird.

Vergleichen Sie selbst, wie Sie von Ihren Gesprächspartnern am Telefon behandelt werden.

Wird die konsequente Kundenorientierung bei Ihnen schon überall praktiziert?

Nutzen Sie die Vorteile einer konsequenten Kundenorientierung für Ihr Unternehmen?

Konsequente Kundenorientierung

Kundenmanagement beginnt am eigenen Arbeitsplatz.

Kundenorientierung ist ein Netzwerk nach innen wie auch nach außen.

Dies ist ein ganzheitlicher Ansatz.

Es leuchtet ein, dass nur zufriedene Mitarbeiter zufriedene Kunden schaffen.

Die direkte Abhängigkeit zwischen Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit ist offensichtlich. Kundenorientierung fängt im Kopf an.

Auf die richtige Einstellung kommt es an. Der Rest sind Umsetzungsschritte. Stimmt die mentale Basis nicht, dann sind alle Entwicklungsbestrebungen zum Scheitern verurteilt.

Vernetztes Denken, humanes Handeln, Macht und Entscheidung ins Team abzugeben sowie Risikobereitschaft sind nicht unbedingt jedermanns Sache.

In Deutschland richten sich die meisten Mitarbeiter immer noch nach dem Chef statt nach dem Kunden.

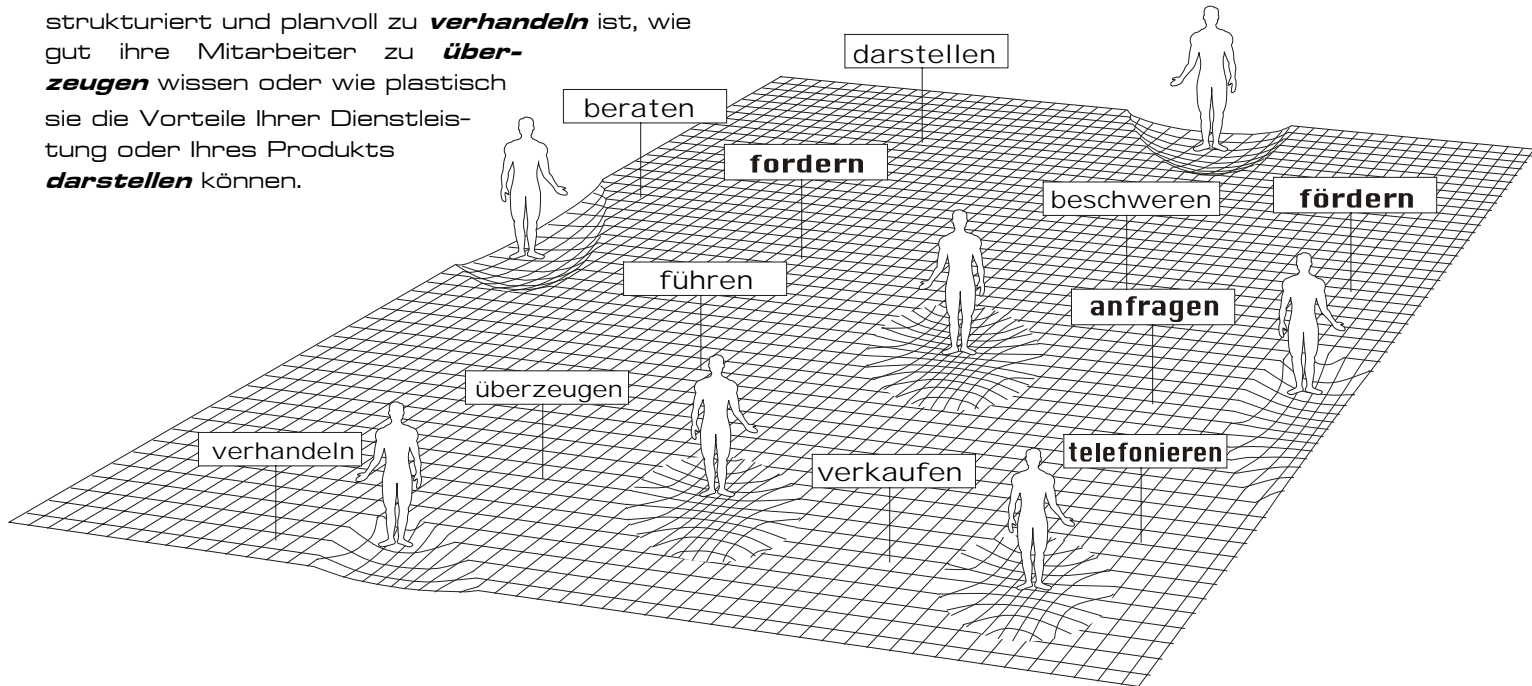
Kundenorientierung nach **innen** bedeutet, dass ich alle Menschen, denen ich begegne, als meine Kunden betrachte. Sowohl Kollegen und Mitarbeiter als auch Vorgesetzte und andere Menschen im Unternehmen. Die Spielregeln dabei sind:

- **partnerschaftlich**
- **gemeinsam**
- **erfolgsorientiert**
- **fair**

Nur wenn diese Spielregeln im Innenverhältnis funktionieren und danach gelebt wird, kann der Kunde tatsächlich in den Mittelpunkt gestellt werden.

Im täglichen Geschäft laufen viele Erstkontakte über **telefonieren**. Nicht umsonst spricht man von der Visitenkarte eines Unternehmens: Dies erfordert professionellen Umgang mit dem Medium Telefon...

Die täglichen Aktionen im Netzwerk Kunde sind vielfältig. Sie ergeben in ihrer Gesamtheit das Maß an erlebter und gelebter Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen. In der Interaktion mit dem Kunden erweist sich rasch wie strukturiert und planvoll zu **verhandeln** ist, wie gut ihre Mitarbeiter zu **überzeugen** wissen oder wie plastisch sie die Vorteile Ihrer Dienstleistung oder Ihres Produkts **darstellen** können.



Wenn Ihre Kunden gerne mit Ihren Mitarbeitern sprechen, werden sie zuerst bei Ihnen **anfragen** und nicht beim Mitbewerber.

Ihre Kunden **fordern**, dass Sie gut **beraten** werden und wollen auch wenn sie sich **beschweren** fair und kompetent behandelt werden.

Damit Ihre Mitarbeiter stets kundenorientiert agieren können, gilt es sie zielstrebig zu **fördern** und zu **führen**. Nur durch aktive Maßnahmen zur internen Kundenorientierung wird auch Ihr Kunde im täglichen Miteinander erfahren, dass er im Mittelpunkt des Prozesses steht.

Stellen sie Ihre Abläufe auf die Anforderungen des Kunden ein und vermitteln Sie Ihren Mitarbeitern gelebte Kundenorientierung und Sie werden noch erfolgreicher **verkaufen**.